

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПЯТИГОРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Высшая школа управления

Кафедра общей и педагогической психологии

Решетникова Анастасия Борисовна

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПРОТЕКАНИЯ
МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ У ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ**

Выпускная квалификационная работа
на присвоение квалификации: «Бакалавр»

Направление подготовки 37.03.01 – Психология
Направленность (профиль): Прикладная психология

Научный руководитель:
канд. псих. наук,
доцент общей и педагогической
психологии
Басанова Е. Е.

К защите в ГЭК рекомендуется
Решение кафедры от _____ 2020г.
Протокол № _____
Заведующий кафедрой _____

Пятигорск - 2020

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ОСОБЕННОСТЕЙ ПРОТЕКАНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В ПОЖИЛОМ ВОЗРАСТЕ	10
1.1. Понятие «конфликт» и виды конфликтов в психологической науке	10
1.2. Психофизиологические и социально-психологические особенности пожилого возраста	17
1.3. Психологические особенности протекания межличностных конфликтов у пожилых людей	22
Выводы по главе 1	24
ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ, ЭТАПЫ, МЕТОДЫ И МЕТОДИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ПРОТЕКАНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В ПОЖИЛОМ ВОЗРАСТЕ	26
2.1. Организация эмпирического исследования психологических особенностей протекания межличностных конфликтов в пожилом возрасте	26
2.2. Методики исследования психологических особенностей протекания межличностных конфликтов в пожилом возрасте	28
Выводы по главе 2	30
ГЛАВА 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ПРОТЕКАНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В ПОЖИЛОМ ВОЗРАСТЕ	32
3.1. Результаты эмпирического исследования психологических особенностей протекания межличностных конфликтов у лиц пожилого возраста с высоким и низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта	32

3.2. Гуманитарный инновационный проект «Программа психологической работы с пожилыми людьми по укреплению эмоциональных и социальных навыков для профилактики конфликтов»	49
Выводы по главе 3	51
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	54
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	56
ПРИЛОЖЕНИЕ	62

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования связана с тем, что доля пожилых людей в мире в настоящее время стремительно увеличивается. При этом проблемы, с которыми сталкиваются пожилые люди, со временем меняют форму, но не общую концепцию. По оценкам ВОЗ (Всемирная организация здравоохранения) доля пожилых людей в период с 2015 по 2050 год увеличится с 12% до 22%¹.

В современном мире эта проблема особенно актуальна, так как пожилым людям сложнее адаптироваться к изменениям во всех сферах человеческой жизнедеятельности, чем представителям других возрастных групп. Пониженный эмоциональный интеллект может служить катализатором конфликтов в любом возрасте, однако кризис пожилого возраста значительно увеличивает его значимость. Пожилые люди могут считать себя ненужными и бессознательно искать подтверждение этой навязчивой мысли при разговоре с другими людьми. Физиологические возрастные изменения – ухудшение слуха или зрения, а также возможные неполадки при общении через современные технологии способствуют этому.

Повышенная вероятность возникновения конфликтной ситуации с пожилым человеком в качестве субъекта конфликта также обусловлена таким явлением, как кризис пожилого возраста. Данное явление усугубляет такие негативные состояния как ощущение социальной несостоятельности и изолированности, озлобленность на социум, негативная реакция на возникшие в силу возрастных изменений ограничения.

Возникающие конфликты сложны в разрешении, так как одной из особенностей пожилого возраста является ригидность поведения и мышления. вследствие этого возникают трудности в определении предмета конфликта, так как часто целью создания конфликтной ситуации является привлечение

¹Всемирная организация здравоохранения: сайт [Электронный ресурс] / Всемирная организация здравоохранения, 2020. – Режим доступа: <https://www.who.int/ru/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-of-older-adults> (дата обращения: 12.03.2020). – Текст: электронный

внимания значимых для пожилого человека личностей, а не получение определенной выгоды.

В свою очередь, развитый эмоциональный интеллект способствует разрешению конфликтных ситуаций, так как развитый навык эмоционального интеллекта подразумевает способности к распознаванию и контролю эмоций, пониманию мотиваций и намерений другого человека. Это гибкий навык, который возможно развивать в любом возрасте. Поэтому изучение психологических особенностей протекания межличностных конфликтов в пожилом возрасте, а также различие выбора стратегии поведения в конфликтной ситуации у пожилых людей с различным уровнем межличностного эмоционального интеллекта особенно важно в современном мире.

Степень разработанности проблемы исследования.

Исследования конфликтов в пожилом возрасте немногочисленны, однако в научной литературе встречаются психологические исследования особенностей пожилого возраста и социальных конфликтов.

Б. Г. Ананьев рассматривает возраст как основную характеристику жизни. Он считает, что необходимо комплексно подходить к изучению особенностей старения, принимая во внимание не только психологические, но также психофизические и социальные факторы². Б. Г. Ананьев считает, что развитие человека не останавливается в какой-то определенный момент, человек развивается на протяжении всего онтогенеза. Этот принцип также встречается в работах В.А. Аверина³, Е. В. Рыбалко⁴.

²Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания / Б.Г.Ананьев. – СПб.: Питер, 2001. – 288 с.

³Аверин В.А. Психология среднего возраста, старения, смерти./ под. ред. А.А. Реана. - Москва: Прайм-Еврознак.- 2003. - С.10-47

⁴Рыбалко Е.Ф. Избранные труды по психологии. Дифференциальнопсихологические проблемы развития человека / Под ред. Л.А.Головей. – СПб.: Изд-во С.-Петербур.ун-та. - 2010. - 347 с.

Другой подход к изучению развития личности – субъектный подход, лег в основу работ С. Л. Рубинштейна⁵, К.А. Абульхановой-Славской⁶, Коржовой Е.Ю⁷.

Природу конфликта в психологической науке начали изучать в середине XXвека. З.Фрейд выделяет либидозную и агрессивную потребности человека, которые влияют на возникновение конфликтов⁸. К.Хорни выделяла нормальный и невротический конфликт, рассматривая роль бессознательных процессов и социальных взаимодействий на развитие конфликтов⁹. К. Лоренц выделяет агрессию как основную причину возникновения конфликтов¹⁰.

Также стоит отметить, что конфликты в психологической науке изучались такими исследователями, как С.Сигеле, У. Мак-Дугалл, А.Бандура, А.Басс, К.Левин, Л.Линдслей, Д.Креч, Г.Гурвич, Д.Морено, С.Додд, Э.Дженигс.

Анализ научной литературы позволил определить **проблему** исследования, состоящую в необходимости изучению особенностей конфликтности и протекания конфликтов в пожилом возрасте.

Цель исследования: изучение особенностей протекания межличностных конфликтов в пожилом возрасте.

Объект исследования: социально-психологические особенности пожилого возраста.

Предмет исследования: особенности протекания конфликтов в пожилом возрасте в зависимости от уровня развития межличностного эмоционального интеллекта.

Цель, объект и предмет исследования определили **гипотезу** исследования: пожилые люди с высоким уровнем межличностного

⁵Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии / С.Л.Рубинштейн. – СПб.: Питер, 2002. – 720 с.

⁶Абульханова-Славская К.А. Стратегия жизни / К.А. Абульханова-Славская. – М.: Мысль, 1991. – 155 с.

⁷ Коржова Е.Ю. Психологическое познание судьбы человека. СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена; Издательство «СОЮЗ». - 2002. - 334с

⁸Фрейд З. Психология бессознательного: сб.произведений / З.Фрейд. - М.:Просвещение. - 1989. - 448 с.

⁹Хорни К. Невротическая личность нашего времени 3-е изд. – М.: Академический проект, 2009. – 208с.

¹⁰ Лоренц К. Агрессия, или так называемое зло / К. Лоренц — «АСТ», 2017. – с. 134
1983 — (Философия – Neoclassic)

эмоционального интеллекта предпочитают выбор стратегии поведения в конфликте, ориентированной на интересы партнера, в то время как пожилые люди с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта выбирают стратегии, ориентированные на удовлетворение собственных интересов.

Основную гипотезу исследования можно конкретизировать в частных гипотезах исследования:

- Пожилые люди с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта избегают построения близких отношений, в то время как уровень избегания у пожилых людей со средним и высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта значительно ниже;

- Пожилые люди с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта ведут себя в конфликтах более агрессивно, чем пожилые люди с высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта.

Цель и гипотеза исследования определили следующие **задачи**:

1. Провести теоретический анализ литературных научных источников по проблеме психологических особенностей протекания межличностных конфликтов в пожилом возрасте.

2. Разработать программу исследования психологических особенностей протекания конфликта у пожилых людей.

3. Провести сравнительный анализ особенностей протекания конфликтных ситуаций у пожилых людей с различным уровнем межличностного эмоционального интеллекта.

4. На основе теоретического и эмпирического исследования разработать программу психологической работы с пожилыми людьми по укреплению эмоциональных и социальных навыков для профилактики конфликтов, и оформить её в гуманитарный инновационный проект.

Теоретико-методологической основой послужили принцип развития на протяжении всего онтогенеза (Б.Г.Ананьев, Е.Ф.Рыбалко, В.А.Аверин и

др.), субъектный подход к развитию личности (С.Л.Рубинштейн, К.А.Абульханова-Славская, А.В.Брушлинский и др.),

Эмпирические основы исследования составили методы исследования, методический инструментарий и эмпирическая база исследования.

Методы исследования: для решения поставленных задач в работе были использованы такие методы, как теоретический анализ проблемы исследования в психологической литературе; констатирующий эксперимент; методы статистической обработки данных (t-критерий Стьюдента).

Методический инструментарий представлен комплексом методик: опросник «Эмоциональный интеллект» Д.В. Люсина, методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса, шкала близких отношений К.Бреннан и Р.К.Фрейли (адаптация Т.В.Казанцевой), опросник привязанности к близким людям Н.В. Сабельниковой и Д.В. Каширского; методика диагностики самооценки психических состояний по Г.Айзенку, семантический дифференциал "Я в межличностных отношениях».

Эмпирической базой исследования выступило отделение дневного пребывания для граждан пожилого возраста и инвалидов ГБУСО «Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения». Выборка респондентов составила 21 человек, из них пожилые люди со средним и высоким уровнем МЭИ (межличностного эмоционального интеллекта) – 11 человек; и пожилые люди с низким уровнем МЭИ – 10 человек. Возраст респондентов от 62 до 80 лет.

Теоретическая и практическая значимость исследования состоит в следующем:

1. Рассмотрены социально-психологические особенности пожилого возраста и взаимосвязь конфликтного поведения с уровнем развития навыков установления эмоциональных связей у пожилых людей.

2. Проведено исследование по изучению особенностей протекания конфликтов у пожилых людей, разработана программа по формированию

навыков установление социальных и эмоциональных связей для снижения конфликтности в пожилом возрасте.

3. Конечный продукт выпускной квалификационной работы может быть использован в превентивных целях снижения возникновения конфликтных ситуаций с пожилыми людьми путем распространения информации о бесконфликтной коммуникации с пожилыми людьми.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка и приложений. Выпускная квалификационная работа проиллюстрирована 9 таблицами и 6 рисунками. Библиографический список состоит из 58 источников, из них 4 источника на иностранных языках.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ОСОБЕННОСТЕЙ ПРОТЕКАНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В ПОЖИЛОМ ВОЗРАСТЕ

1.1. Понятие «конфликт» и виды конфликтов в психологической науке

Конфликты являются неотъемлемой частью жизнедеятельности общества, проявляясь во всех сферах с начала существования человечества. Исследователи выделяют разные виды конфликтов, в том числе конфликты политические, конфессиональные, организационные и социальные. В данной курсовой работе рассмотрены социальные конфликты, переживаемые лицами пожилого возраста на межличностном и внутриличностном уровнях, а также их основные психологические особенности и тенденции возникновения конфликтов в пожилом возрасте в России и странах СНГ.

Понятие конфликта начало разрабатываться сравнительно недавно – первые исследования данного явления начали появляться в 30-50 гг. прошлого века. В психологической науке можно выделить два основных этапа изучения конфликта: от начала XX века до 50-х гг. и от 50 гг. до настоящего времени. Первый этап характеризуется тем, что конфликт не выделялся в качестве самостоятельного объекта изучения. В течение этого времени психологи были сфокусированы на изучении причин и последствий конфликта без детального рассмотрения самого процесса возникновения, развития, эскалации и урегулирования конфликта. На рубеже 50-60 гг. XX века появились первые психологические исследования, в которых фокус изучения был смещен на сам феномен конфликта и процесс его протекания.

Среди отечественных исследователей наиболее развитую систему взглядов на психологические конфликты сформулировал В. С. Мерлин¹¹. Он

¹¹Мерлин В.С. Проблемы экспериментальной психологии личности / В.С. Мерлин. - Изд-во Перм. соц. ин-та, 2007. - 399 с.

посвящает проблеме конфликтных ситуаций отдельную главу в своей работе «Проблемы экспериментальной психологии личности»¹².

Рассмотрим общее понятие конфликта и основные направления изучения конфликта в психологической науке.

Слово «конфликт» восходит к латинскому слову «conflictus» - столкновение. У данного понятия нет четкого и общепотребимого определения, так как возникают трудности в связи с большим количеством видов и классификаций самих конфликтов, а также наук, которые изучают данное явление. В рамках данной работы рассмотрены только психологические определения понятия конфликта и конфликтности. Согласно Большому психологическому словарю, под конфликтом в психологии чаще всего понимается актуализированное противоречие, столкновение противоположно направленных интересов, целей, позиций, мнений, взглядов субъектов взаимодействия или оппонентов, и даже столкновения самих оппонентов. Попытки выявить обязательные признаки конфликта любого вида и типа привели к выделению следующих пунктов: 1) биполярность противостоящих тенденций как носитель противоречия; 2) активность, направленная на преодоление противоречия; 3) субъектность¹³.

Согласно Словарю практического психолога С.Ю.Головина, в основе любого конфликта лежит ситуация, включающая в себя один или несколько из нижеописанных аспектов¹⁴:

- 1) противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу;
- 2) противоположные цели или средства их достижения в данных условиях;
- 3) несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов, и прочее.

Психология является многосторонней наукой, включающей в себя разные направления и школы. Это разделение также оказало влияние на

¹²Гришина Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб 2003, с.79-88, 205-207, 330-353

¹³Большой психологический словарь/ Сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко. – СПб.: Прайм – Еврознак, 2003. – 672с.

¹⁴ Головин С. Ю. Словарь практического психолога - Минск: Харвест, 1998. – С. 90

изучение явления конфликта сторонниками разных психологических направлений. Так, в XX веке выделились следующие психологические направления изучения понятия конфликта: психоаналитическое, этологическое, социотропное, поведенческое, фрустрационно-агрессивное, теория групповой динамики, социометрическое и интеракционистское.

Одними из первых явление конфликта начали рассматривать психоаналитики. З. Фрейд первым охарактеризовал психику человека как «поле боя между непримиримыми силами инстинкта, рассудка и сознания»¹⁵. Первичным конфликтом в психоанализе является внутренний, психический конфликт, который характеризуется постоянным столкновением влечений, желаний, психических систем и сфер личности. Психический конфликт возникает, когда человек не может удовлетворить свои потребности социально приемлемым способом. То есть, возникает конфликт между инстинктивными влечениями и социальными требованиями. Такой конфликт можно разрешить при помощи сублимации. При этом психические конфликты имеют конструктивную функцию, помогая человеку развивать свои личностные качества.

По Фрейду, к психическим расстройствам ведет развитие различных патогенных конфликтов, которые возникают из-за невозможности достижения удовольствия ввиду как внешних, так и внутренних ограничений. То есть, вытеснение сексуальных желаний не позволяет человеку выявить причины возникающих конфликтов, что приводит к невозможности их разрешения и выростанию конфликтов до уровня психических расстройств.

Подводя итог, можно сказать, что в классическом психоанализе конфликт рассматривается как обязательно присутствующее в жизни человека явление, при этом психические конфликты могут оказывать положительное

¹⁵ Теории личности/ Л. Хьелл, Д. Зиглер – СПб.: Питер–Пресс, 2008. – 608 с.

влияние, а патогенные конфликты носят только деструктивный характер, поэтому их нужно разрешать в первую очередь¹⁶.

К.Хорни, также являясь психоаналитиком, выделила следующие два вида конфликтов – нормальный конфликт и невротический конфликт. Нормальный конфликт возникает между позициями, возможностями, интересами, убеждениями и т. д. Такой конфликт можно разрешить рационально, так как человек сознательно воспринимает все элементы конфликта и может найти основную причину возникшего конфликта. При этом невротический конфликт возникает бессознательно, возникшие внутренние противоречия не воспринимаются человеком, делают его беспомощным, тревожным¹⁷. Более подробно эти виды конфликтов описаны в работах К.Хорни¹⁸.

Основой рассмотрения конфликта в социотропном направлении является гормическая (от «сигме» - порыв, страсть) теория У.Мак-Дугалла. Он утверждает, что поведением социума управляют следующие инстинкты человека: инстинкт борьбы, инстинкт воспроизведения рода, инстинкт бегства, инстинкты приобретения и строительства, стадный инстинкт¹⁹. При этом инстинкт борьбы является основным фактором возникновения социальных конфликтов.

В этологическом (от греч. Ethos– образ жизни; logos– наука) направлении в качестве главной причины конфликтов рассматривается агрессия. К. Лоренц был первым исследователем, который высказал гипотезу о том, что причиной социальных конфликтов является агрессия, как отдельного индивида, так и социальных групп или толпы. Согласно исследованиям К. Лоренца, агрессия является врожденным фактором для

¹⁶ Гришина Н.В. Психология конфликта 3-е изд. –Спб.: [Питер](#), 2018. – С.57-59

¹⁷ Гришина Н.В. Психология конфликта 3-е изд. –Спб.: [Питер](#), 2018. – С.59-60

¹⁸Хорни К. Невротическая личность нашего времени 3-е изд. – М.: Академический проект, 2009. – 208с.

¹⁹ Теория инстинктов социального поведения У.Макдугалла [Электронный ресурс] – https://studopedia.ru/19_72072_teorija-instinktov-sotsialnogo-povedeniya-umakdugalla.html

любого живого существа и берет своё начало во врожденном инстинкте борьбы за выживание. В своей книге «Агрессия: так называемое зло»²⁰ он приводит подробные аналогии проявления агрессии в обществе и в животном мире, а также примеры проявления агрессии в пред-конфликтных и конфликтных ситуациях²¹.

Бихевиоризм (поведенческая психология) рассматривает конфликты как реакцию на внешнюю среду. Согласно идеям бихевиористов, социально-психологические конфликты возникают из-за агрессии. Разница в понимании конфликта приверженцами этологического и поведенческого направлений заключается в том, что первые рассматривали агрессию как врожденную функцию, вторые – как особую форму агрессивного ответа на внешний стимул. Для исследования такого вида реакции исследователи А.Басс и Э.Дарки разрабатывают опросник враждебности²², предназначенный для выявления уровня враждебности и агрессивности. При этом они разграничивают эти понятия, рассматривая враждебность как скрытно-вербальную реакцию отношений, а агрессию как ответ, способный причинить вред другому человеку.

Вышерассмотренные точки зрения показывают, что конфликт может рассматриваться с разных сторон даже в рамках одной науки – психологии. Тем не менее, результаты конфликтологических исследований активно используются в разных сферах, при этом разные классификации конфликтов могут быть общепринятыми и использоваться как в психологии, так и в политике. Рассмотрим некоторые из классификаций²³.

Классификация конфликтов по субъектам и сферам действия:

²⁰Лоренц К. Агрессия, или так называемое зло / К. Лоренц — «АСТ», 2017. – с. 134-1983 — (Философия – Neoclassic)

²¹ Конфликтология / Анцупов А.Я., Шипилов А.И. – М.: ЮНИТИ, 2000. – С.63-64

²² Опросник Басса-Дарки (вар.Осницкого) [Электронный ресурс] – <https://psytests.org/aggression/bussdurkee.html>

²³ Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами – М.: Академический проект, 2007. – С. 140-142

1. Внутриличностный конфликт – психологический конфликт, основанный на внутренних противоречиях между структурами личности человека, его интересами, желаниями, мотивами, потребностями и так далее. Наиболее часто рассматриваемый в психологии вид конфликтов.

2. Межличностный конфликт – конфликт, возникающий между двумя людьми, основанный на противоречии их интересов, желаний, мотивов и так далее. Может возникать в любой сфере деятельности: в этот вид входят семейные конфликты: конфликты типа ученик-учитель; руководитель-подчиненный и другие конфликты, возникающие между отдельными людьми. Также часто рассматриваются в психологии, так как могут влиять на общее состояние клиента и на возникновение у него внутриличностных конфликтов.

3. Конфликт между личностью и группой. Данный вид чаще всего встречается в рабочих и учебных коллективах. Например, конфликты типа учитель-класс; руководитель-рабочий коллектив. Чаще всего рассматривается корпоративными, организационными и школьными психологами.

4. Межгрупповой конфликт – вид конфликта, возникающий между двумя и более социальными группами, чьи интересы, мотивы, желания, потребности и т. д. противопоставлены. Примером такого вида конфликтов является конфликт между рабочими отделами.

5. Региональный конфликт – конфликт, возникающий между исполнительной и законодательной властью на территории отдельного региона; между разными уровнями власти. Данный вид конфликта не рассматривается в психологии.

6. Конфликт на уровне общества – конфликт, возникающий между разными сферами жизни общества. Рассматривается в психологии, но не является чисто психологическим видом конфликта. При исследовании данного типа конфликтов рассматриваются психологические особенности отдельных социальных групп и их влияние на ситуацию в целом. Возможно изучение конфликта со смешиванием психологии с другими науками (социология, политика, т. д.)

7. Глобальный конфликт – конфликт международного масштаба, часто политический конфликт. В психологии рассматривается так же, как и конфликт на уровне общества.

Рассмотрим классификации конфликтов, которые часто встречаются в психологии по следующим основаниям²⁴:

1. По характеру общественных отношений, затронутых в конфликте: социально-бытовые, семейно-бытовые, экономические, трудовые, политические, идеологические;
2. По длительности: кратковременные и затяжные;
3. По форме проявления: скрытые и открытые;
4. По степени напряженности: слабые и острые;
5. По иерархическому положению сторон: вертикальные и горизонтальные.

При этом вне зависимости от специальности профессионала, осуществляющего деятельность по урегулированию конфликта, можно выделить следующие этапы работы с конфликтами конфликтной ситуацией:

1. Прогнозирование (изучение вероятности возникновения конфликта и предсказывание хода его развития);
2. Предупреждение конфликта (комплекс мероприятий, направленных на раннее устранение конфликта до его возникновения или перехода его в острую фазу);
3. Регулирование конфликта (проводится на основе принципа взаимоуважения сторон, установления и строгого соблюдения правил поведения сторон при урегулировании для снижения агрессии субъектов конфликта);
4. Разрешение конфликта;
5. Последующая профилактика конфликта.

²² Дмитриев А.В. Конфликтология – М.: Гардарики, 2000. – С.53 - 74

Таким образом, мы рассмотрели идеи приверженцев основных психологических направлений, основные классификации конфликтов и конфликтных ситуаций и их применимость в психологической науке и этапы работы с конфликтами и конфликтными ситуациями.

1.2. Психофизические и социально-физиологические особенности пожилого возраста

Психология как наука изучает различные факторы влияния на изменение личности человека и его психологического состояния. К таким факторам относится и возраст. Первым серьезным исследованием стали работы Френсиса Гальтона²⁵. Изучая проблемы наследственности, он рассматривал снижение или угасание одних функций и нарастание других в процессе старения. Эти идеи легли в основу современной геронтологии.

Изучением особенностей пожилого возраста в настоящее время занимаются геронтология и гериатрия. Геронтология изучает социальные, психологические, экономические и психофизиологические аспекты старения человека, причины возникновения процесса старения и возможные способы его замедления. Гериатрия – область геронтологии, изучающая болезни, возникающие в пожилом возрасте и методы их лечения и людей пожилого и старого возраста.

Современная геронтология развивается в трех направлениях: физиологическом, социальном и психологическом. Для лучшего понимания особенностей протекания психологических процессов в пожилом возрасте рассмотрим также два других направления – физиологическое и социальное.

Старение в своей основе является физиологическим процессом. Согласно энциклопедическому словарю по психологии и педагогике старение – это процесс накопления возрастных изменений в организме, ведущий к

²⁵Гальтон Ф. Наследственность таланта: его законы и последствия / Ф.Гальтон – М:Мысль, 1996. – 272 с.

поэтапному снижению его функциональных характеристик и завершающийся смертью²⁶.

Геронтолог Б.Стрехлер²⁷ при изучении процесса старения выделил четыре основополагающих принципа этого процесса:

Универсальность. Любое живое существо подвержено старению;

Внутренняя сущность. Процесс старения основан на внутренних изменениях организма, на него не влияют внешние факторы.

Прогрессивность. Старение – это прогрессирующий непрерывный процесс, имеющий накопительный эффект.

Дегенерация. Старение сопровождается дегенеративными изменениями, оказывая негативный эффект на организм, в котором протекает данный процесс.

Таким образом, с физиологической точки зрения старение рассматривается как внутренний прогрессивный процесс, оказывающий негативный эффект и носящий обязательный характер²⁸.

В рамках физиологического направления существует большое количество теорий старения. Наиболее крупные из них – теория запрограммированного старения, теория изнашиваемости организма, адаптационно-регуляторная теория.

Сторонники теории запрограммированного старения предполагают, что старение изначально встроено в геном клетки как обязательная часть процесса её жизнедеятельности. Данная теория называется так из-за аналогии с процессом программирования, когда в программу изначально закладывается полный алгоритм выполнения тех или иных действий, которая программа должна совершить от начала своего запуска и до завершения работы. В данном

²⁶ Энциклопедический словарь по психологии и педагогике. 2013 [Электронный ресурс] // Академик, 2000-2020. Режим доступа: https://psychology_pedagogy.academic.ru/17784/Старение (датаобращения: 17.12.2019)

²⁷Strehler B.L., Mildvan A.S. General theory of mortality and aging // Science. 1960. Vol.132. P.14—21.

²⁸ Краснова О.В. Психология личности пожилых людей и лиц с ограничениями здоровья / О.В. Краснова, И.Н. Галасюк, Т.В. Шинина. – Москва, 2010. – С.72-73

случае в качестве программиста выступает природа, в качестве программы – клетка, структуры клеток, целый организм.

В рамках теории изнашиваемости организма сам организм рассматривается как механизм. В результате постоянного использования механизм изнашивается, становится менее крепким, теряет часть функций. В процессе старения живой организм так же теряет часть функций, так как старение носит дегенеративный характер.

Адаптационно-регуляторная теория старения основана на следующих положениях геронтолога В.В. Фролькиса²⁹:

Механизмы старения возможно изучить только исходя из позиций системного подхода;

Старение – это обязательное звено возрастного развития, поэтому понимание сущности процесса старения возможно только при изучении процесса возрастного развития в целом;

Старение сопровождается не только снижением активности жизнеобеспечения и обмена веществ, но также появлением новых приспособительных механизмов;

Старение является результатом нарушения механизмов саморегуляции организма.

Адаптационно-регуляторная теория в целом похожа на теорию запрограммированного старения, однако данная теория рассматривает старение как генетически детерминированный процесс. То есть, в качестве запрограммированного действия рассматривается не процесс старения, а деструктивные процессы внутри клетки или организма, которые не сразу приводят к старению и смерти³⁰.

Несмотря на то, что процесс старения является обязательным звеном в процессе развития организма, протекание этого процесса у каждого

²⁹Фролькис В.В. Старение мозга / В.В. Фролькис. – Л.:Наука, 1991. – 277 с.

³⁰Краснова О.В. Психология личности пожилых людей и лиц с ограничениями здоровья / О.В. Краснова, И.Н. Галасюк, Т.В. Шинина. – Москва, 2010. – С.73-74

отдельного организма происходит по уникальному сценарию. Согласно данным всемирного доклада о старении и здоровье ВОЗ, невозможно определить портрет типичного пожилого человека. Некоторые пожилые люди обладают высокими показателями физической выносливости и интеллекта в 80 лет, в то время как данные показатели резко снижаются у других людей к 60 годам.

Несмотря на то, что процесс старения каждого отдельного организма уникален, нужно отметить, что почти всегда он сопровождается развитием хронических заболеваний, потерей слуха и зрения, возникновением неинфекционных заболеваний, включая болезни сердечно-сосудистой системы. Отмечается, что часто пожилые люди страдают одновременно от нескольких заболеваний, которые влияют на развитие друг друга. При этом на скорость процесса старения и развития хронических и неинфекционных заболеваний влияет также среда, в которой человек находился в течение своей жизни³¹.

На процесс старения влияет образ жизни человека, место его проживания, возникающие в течение жизни заболевания, особенности организма. Кроме развития хронических заболеваний также наблюдается снижение вербально-логических функций и увеличение времени реакции. Один из основателей организованной области геронтологии, Дж. Биррен, считает увеличение времени реакции одним из наиболее универсальным признаком процесса старения.

Физиологические изменения, являющиеся результатом протекания процесса старения, являются необратимыми. Современная медицина не обладает достаточными возможностями, чтобы разрешить проблему старения, однако она может значительно замедлить данный процесс. Этому способствуют медикаменты, рекомендации по здоровому образу жизни, развитая сфера медицинского обслуживания. При этом важно понимать, что

³¹ Всемирная организация здравоохранения. Всемирный доклад о старении и здоровье. 2016. – С. 31-33

снижение показателей интеллекта и физической подготовки может быть скорректировано путем выполнения пожилым человеком восстанавливающих упражнений.

Однако на старение влияет не только физиологическая предрасположенность, но также социальные и психологические факторы. Как социальное существо, человек склонен к деградации без необходимого ему объема социальных действий. Это влияет непосредственно на интеллектуальные особенности человека и его психику, ускоряет процесс старения.

Одна из первых теорий социальной геронтологии является теория разобщения, выдвинутая геронтологами В.Генри и Е.Каммингом³². Эта теория также известна под названиями теория освобождения и теория «выхода из игры». Она определяет характеристики «успешного старения» и основана на трех главных положениях:

1. Сокращение жизненного пространства. В процессе старения индивид снижает количество социальных действий, сокращает круг общения и количество выполняемых им социальных ролей, оказывает меньшее влияние на экономическую и политическую жизнь общества.

2. Усиление индивидуальности. Разобщение – это естественный процесс, освобождающий индивида от ожиданий и требований, к которым он не готов. Таким образом усиливается индивидуальность индивида, снижается количество социальных интеракций с обществом.

3. Принятие этих изменений. Разобщение приводит к гармонии в обществе, освобождает социальные роли для молодых и пожилых людей.

Первое поколение теории социального развития, включая теорию разобщения, основано на мнении, что пожилые люди являются лишними элементами общества, которые должны удалиться из структуры общества для освобождения ролей для нового поколения.

³² Cumming E., Henry W.E. Growing old: The process of disengagement. - N.Y.: Basic books, 1961

Второе поколение теорий социальной геронтологии возникает в противовес к первому поколению. Теория активности рассматривает пожилых людей как равных молодым людям индивидов со схожими интересами и критериями удовлетворенности. Для этого американскими исследователями³³ было проведено эмпирическое исследование, направленное на изучение удовлетворенностью жизнью у членов разных групп общества.

В рамках теории активности важным критерием благополучного старения является сохранение социальных связей. Это можно достичь путем продолжения профессиональной деятельности и сохранения профессиональных связей, вступлением в группу по интересам или создания новой группы.

Третье поколение теорий социальной геронтологии, критическая геронтология, возникает на основе мысли, что пожилые люди как отдельная группа должны рассматриваться в контексте общества. Применяется концептуальный и методологический инструмент социологии, составляется карта экономических и социальных различий между пожилыми людьми и другими группами общества. Критическая геронтология изучает прежде всего социальные и экономические факторы, влияющие на возникновение существенной разницы между пожилыми людьми и другими группами социума. Согласно этой теории, значительной разницы не существует, и дискриминация пожилых людей является социальным конструктом, искусственно создаваемым государством для тех или иных целей.³⁴

1.3. Психологические особенности протекания межличностных конфликтов у пожилых людей

³³Neugarten, B.L.; Havighurst, R.J.; Tobin, S.S. The Measurement of Life Satisfaction / Neugarten B.L. Journal of Gerontology, 1961, Vol. 16. - P.134 -143

³⁴ Краснова О.В. Психология личности пожилых людей и лиц с ограничениями здоровья / О.В. Краснова, И.Н. Галасюк, Т.В. Шинина. – Москва, 2010. – С.75-78

Мы рассмотрели понятие конфликта в психологии и основные особенности пожилого возраста. На основе этого можно определить некоторые особенности протекания межличностных конфликтов в пожилом возрасте.

На протекание межличностных конфликтов влияет не только социальная среда, но и психоэмоциональное состояние субъекта конфликта, острота протекания его внутренних конфликтов. Как было отмечено в прошлой главе, в пожилом возрасте возникает ряд факторов, негативно влияющих на психоэмоциональное состояние человека. Сокращение круга общения, потеря социальной роли и иные факторы ведут к возрастающему чувству одиночества. Чувство одиночества – это конфликт между желаемой ролью в текущем положении человека в обществе. В случае расхождения желаемого и действительного возникает конфликт типа «человек-общество». Одинокий человек избегает социальных контактов и изолирует себя от общества. Социум становится для него враждебной средой, из-за чего повышается конфликтность³⁵.

Однако согласно исследованию Парфеновой О.А., в современном мире в крупных городах для людей пожилого возраста представлено достаточно возможностей для сохранения позитивного психо-эмоционального состояния и избегания чувства одиночества. Посещая культурные и спортивные мероприятия, выставки, музеи, фестивали и прочее, они обладают возможностью стать частью неформальных объединений. Это значительно увеличивает степень их вовлеченности в социальную жизнь, облегчая негативные последствия кризиса пожилого возраста и появившегося чувства одиночества, что также положительно влияет на понижение конфликтности³⁶.

³⁵Гасанова П.Г., Омарова М.К. Психология одиночества / П.Г. Гасанова, М.К. Омарова. - Киев: ООО "Финансовая Рада Украины", 2017. - С.55-56

³⁶Парфенова О.А. Забота о пожилых гражданах в государственных социальных сервисах: дис. канд. социолог. наук. СПб., 2016. –Режим доступа: <https://search.rsl.ru/ru/record/01005547902> (дата обращения: 25.03.2020). – Текст: электронный

Установлено, что пожилые люди обладают качествами, которые замедляют разрешения конфликтных ситуаций или препятствуют им. Среди них можно выделить такие качества как ригидность, обидчивость, нерешительность, склонность к постоянным сомнениям и страхам, сензитивность, чувство одиночества³⁷.

Исходя из вышеописанных сведений можно прийти к выводу, что межличностные конфликты в пожилом возрасте характеризуются низкой степенью разрешения конфликтов и высокой степенью ориентированности на собственные интересы, а не на интересы партнера. Ввиду недостатка информации об этой проблеме в научной литературе предположения об особенностях протекания конфликтов в пожилом возрасте вынесены в виде гипотезы для подтверждения или опровержения эмпирическим путем.

Выводы по первой главе

В данной главе мы рассмотрели понятие конфликта в психологии, проанализировали особенности пожилого возраста и их влияние на протекание межличностных конфликтов в пожилом возрасте.

Проанализировав вышеизложенную информацию, можно прийти к выводу, что на психоэмоциональное состояние пожилых людей в равной степени влияют факторы различной природы – физиологические, психологические и социальные.

Физиологические изменения приводят к тому, что пожилой человек ощущает себя более слабым и беззащитным. Также изменения социальной роли и круга общения могут привести к кризису пожилого возраста. Однако согласно теориям социальной геронтологии, на психоэмоциональное состояние пожилых людей большее влияние оказывает отношение общества к

³⁷Новикова И.А., Соловьев А.Г., Местечко В.В. Особенности эмоциональной сферы лиц пожилого возраста с пограничными психическими расстройствами // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. – 2014. – N 4(27) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mpgj.ru> (дата обращения: 04.04.2020)

данной социальной группе. Таким образом, можно предположить, что проблема конфликтности пожилых людей должна рассматриваться на нескольких уровнях, превентивные меры по снижению конфликтности у пожилых людей должны быть применены на нескольких уровнях – от уровня социальной работы с отдельными пожилыми людьми до уровня распространения информации о психологических особенностях и методах бесконфликтного общения с пожилыми людьми в рамках более крупных социальных групп.

Также на основе информации, полученной из научной литературы, было выдвинуто предположение о низком уровне разрешения межличностных конфликтов в пожилом возрасте, ориентировании пожилых людей на удовлетворение собственных интересов в споре. Попробуем доказать или опровергнуть данные предположения путем эмпирического исследования.

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ, ЭТАПЫ, МЕТОДЫ И МЕТОДИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ПРОТЕКАНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В ПОЖИЛОМ ВОЗРАСТЕ

2.1. Организация эмпирического исследования психологических особенностей протекания межличностных конфликтов в пожилом возрасте

Эмпирическое исследование проводилось на базе ГБУСО «Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения», отделения дневного пребывания пожилых граждан и инвалидов. Исследование проводилось в три этапа: теоретический этап, диагностический этап и аналитический этап.

На первом теоретическом этапе осуществляется анализ литературных источников. На основе этого анализа и выделения проблемы формулируются цели, задачи, объект и предмет исследования, ставится гипотеза. Определяются различные аспекты и условия проведения констатирующего эксперимента. Также, исходя из сформулированной проблемы осуществляется подбор методов диагностики.

Были использованы общетеоретические методы – анализ литературы, методы математической статистики. А также методы психодиагностики, направленные на изучение особенностей конфликтности пожилых людей:

- опросник «Эмоциональный интеллект» Д.В. Люсина;
- методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К.Томаса;
- опросник привязанности к близким людям Н.В. Сабельниковой и Д.В. Каширского;
- шкала близких отношений К.Бреннан и Р.К.Фрейли (адаптация Т.В.Казанцевой);

- семантический дифференциал "Я в межличностных отношениях";
- методика диагностики самооценки психических состояний по Г. Айзенку.

На втором диагностическом этапе были выделены 2 группы респондентов с высоким и низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта, был проведен сравнительный анализ индивидуальных показателей членов выделенных групп, выполнена статистическая обработка полученных результатов. Разделение групп было осуществлено по показателю «Межличностный эмоциональный интеллект» опросника «Эмоциональный интеллект» Д.В. Люсина. По выделенной гипотезе межличностный эмоциональный интеллект способствует выбору ориентированной на интересы партнера стратегии поведения в конфликте.

Первая группа состоит из пожилых людей с высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта, что подразумевает лучшее понимание эмоций партнера и управление собственными эмоциями. Предполагается, что результаты исследования психологических особенностей пожилых людей, состоящих в первой группе, будут отличаться ориентированностью на интересы другой стороны конфликта.

Вторая группа состоит из пожилых людей с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта. Низкий уровень межличностного эмоционального интеллекта означает пониженную способность индивида к сопереживанию, ориентированности на собственные интересы и цели. Таким образом предполагается, что члены второй группы более склонны к выбору стратегий поведения в конфликте, которые предполагают ориентированность на достижение собственных целей.

На третьем аналитическом этапе были интерпретированы полученные данные и проведен анализ результатов исследования; сформулированы общие выводы на основе проведенного анализа.

Эмпирической базой исследования выступило отделение дневного пребывания для граждан пожилого возраста и инвалидов ГБУСО

«Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения». Выборка респондентов составила 21 человек, из них пожилые люди со средним и высоким уровнем МЭИ (межличностного эмоционального интеллекта) – 10 человек; и пожилые люди с низким уровнем МЭИ – 10 человек. Возраст респондентов от 62 до 80 лет.

2.2. Методики исследования психологических особенностей протекания межличностных конфликтов в пожилом возрасте

Для исследования психологических особенностей протекания межличностных конфликтов в пожилом возрасте были использованы следующие методики: опросник «Эмоциональный интеллект» Д.В. Люсина, методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К.Томаса, опросник привязанности к близким людям Н.В. Сабельниковой и Д.В. Каширского, шкала близких отношений К.Бреннан и Р.К.Фрейли (адаптация Т.В.Казанцевой), семантический дифференциал "Я в межличностных отношениях", методика диагностики самооценки психических состояний по Г.Айзенку.

В качестве основы для выделения групп был использован показатель «*Межличностный эмоциональный интеллект*» опросника «**Эмоциональный интеллект**» Д.В. Люсина³⁸.

Опросник состоит из 4 шкал –

–*Межличностный эмоциональный интеллект,*

–*Внутриличностный эмоциональный интеллект,*

–*Понимание эмоций,*

–*Управление эмоциями;*

и 5 субшкал

– *Понимание чужих эмоций,*

³⁸Люсин Д. В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн //Психологическая диагностика. 2006. № 4. С. 3 – 22

- Управление чужими эмоциями,
- Понимание своих эмоций,
- Управление своими эмоциями,
- Контроль экспрессии.

Данный опросник позволяет измерить представления людей о своих способностях понимания эмоций и управления ими. Всего опросник состоит из 46 утверждений с прямым ключом: «совсем не согласен» – 0, «скорее не согласен» – 1, «скорее согласен» – 2, «согласен» – 3; для утверждений с обратным ключом: «совсем не согласен» – 3, «скорее не согласен» – 2, «скорее согласен» – 1, «полностью согласен» – 0.

Также была использована методика диагностики **предрасположенности личности к конфликтному поведению К.Томаса**³⁹. Диагностика состоит из 30 пар суждений, из которых нужно выбрать одно. Диагностика направлена на выявление доминирующей стратегии поведения в конфликте – *Соперничество, Сотрудничество, Компромисс, Избегание, Приспособление*. Максимальное количество баллов, которое можно набрать по одной из стратегий – 12.

Следующая используемая диагностика – **опросник привязанности к близким людям Н.В. Сабельниковой и Д.В. Каширского**⁴⁰. Опросник состоит из 30 утверждений, каждое из которых нужно оценить по шкале от 1 до 7. Опросник используется для измерения двух шкал – *Избегание* и *Беспокойство*. К каждой шкале относятся 15 вопросов опросника.

Также при исследовании были использованы материалы **семантического дифференциала «Я в межличностных отношениях»**. Особенностью семантического дифференциала является выбор между полярно различающимися вариантами ответа (например, активный – пассивный). При этом респондент должен выбрать один вариант, набрав за

³⁹Духновский С. В. Диагностика межличностных отношений / С.В. Духновский. – СПб.: Речь, 2010. – С.73-77

⁴⁰Н.В.Сабельникова, Д.В. Каширский Опросник привязанности к близким людям / Сабельникова Н.В. // Психологический журнал. – 2015. - №4. – С.84-97

ответ от -3 до 3 баллов. Максимально возможный балл по каждому критерию – 18. Семантический дифференциал позволяет измерить значения по следующим показателям: «Оценки», «Сила», «Активность».

Шкала близких отношений К.Бреннан и Р.К.Фрейли в адаптации Т.В.Казанцевой⁴¹ состоит из 28 утверждений, которые нужно отметить как истинные или ложные. Она позволяет измерить уровень *Тревожности* в отношениях и уровень *Избегания близости*. Эти показатели важны при изучении характера конфликтов с близкими людьми.

Также была использована **методика диагностики самооценки психических состояний по Г.Айзенку**. Данная методика состоит из 40 утверждений, которые нужно оценить по трехбалльной шкале: «не подходит», «подходит, но не очень», «подходит». Методика направлена на измерение ощущений *Тревожности*, *Фрустрации*, *Агрессивности* и *Ригидности*.

Полученные в ходе исследования данные подверглись компьютерной математико-статистической обработке с использованием прикладных программ Word, Excel, и SPSS 20.

Был применен t-критерий Стьюдента для определения статистической значимости различий по отдельным показателям пожилых людей с высоким и низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта.

Выводы по второй главе

Во второй главе был подробно рассмотрен процесс проведения эмпирического исследования – этапы и их содержание, база проведения исследования и краткая характеристика респондентов.

Для более подробного изучения темы исследования был разработан психодиагностический инструментарий, направленный на измерение показателей психоэмоционального состояния респондентов и их

⁴¹Казанцева Т. В. адаптация модифицированной методики «опыт близких отношений» к. Бреннан и р. К. Фрейли / Т. В. Казанцева // Известия Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена. – 2008. – С.39-43

доминирующего поведения в конфликтных ситуациях.

Психодиагностический инструментарий в виде вошедших в него методик также был подробно рассмотрен во второй главе. Описаны основные показатели, которые возможно измерить при использовании данных методик, а также количество вопросов, тип опросника и максимально возможный балл.

Определены методы математико-статистической обработки эмпирических данных, позволяющие получить достоверные данные с использованием прикладных программ Word, Excel, и SPSS 20.

ГЛАВА 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ПРОТЕКАНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В ПОЖИЛОМ ВОЗРАСТЕ

3.1. Результаты эмпирического исследования психологических особенностей протекания межличностных конфликтов у лиц пожилого возраста с высоким и низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта

Был проведен анализ среднегрупповых различий t-критерию Стьюдента. Мы вычисляли t-критерий Стьюдента для независимых выборок, когда сравнивались средние значения показателей свойств интегральных портретов пожилых людей с низким и высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта по формуле:

$$t = \frac{M_2 - M_1}{\sqrt{\frac{\delta_1^2}{N_1} + \frac{\delta_2^2}{N_2}}}$$

Где M - представляет собой среднюю оценку, изучаемого в эксперименте психологического качества, и находится путем суммирования всех результатов и делением получившейся суммы на число членов вариационного ряда; δ^2 - дисперсия, определяется как средний квадрат отклонения варианты от ее среднего арифметического значения.

Для проведения анализа исследования пожилые люди были разделены на две группы по уровню межличностного эмоционального интеллекта. Эмоциональный интеллект – умение понимать свои эмоции и эмоции своего партнера, а также управлять ими. Д.Гоулман рассматривает эмоциональный интеллект как важный фактор конструктивного взаимодействия в конфликте.¹ Конфликтная ситуация является сложной ситуацией взаимодействия партнеров, поэтому умение понимать эмоции и управлять ими играет важную роль в разрешении конфликтов.

Ниже представлены таблицы статистического сравнения средних значений показателей выбранных методик и их анализ. Полная таблица индивидуальных значений показателей по всем методикам представлена в приложении.

Для начала рассмотрим статистический анализ свойств эмоционального интеллекта. Анализ проводился по **опроснику эмоционального интеллекта Д.В. Люсина.**² Он включает в себя 4 крупные шкалы, которые подсчитываются путем суммирования 5 субшкал. Одна из шкал – «*Межличностный эмоциональный интеллект*» – является критерием разделения респондентов на группы, так как она непосредственно влияет на межличностные отношения и возникновение конфликтов.

В первую группу вошли пожилые люди со средним и высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта. Это означает, что они обладают высокой способностью определения эмоций партнера и управлению этими эмоциями (см. рис.1). Во вторую группу вошли пожилые люди с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта. Их способности к определению эмоций партнера и управлению этими эмоциями гораздо ниже, чем у членов первой группы (см. рис.2).

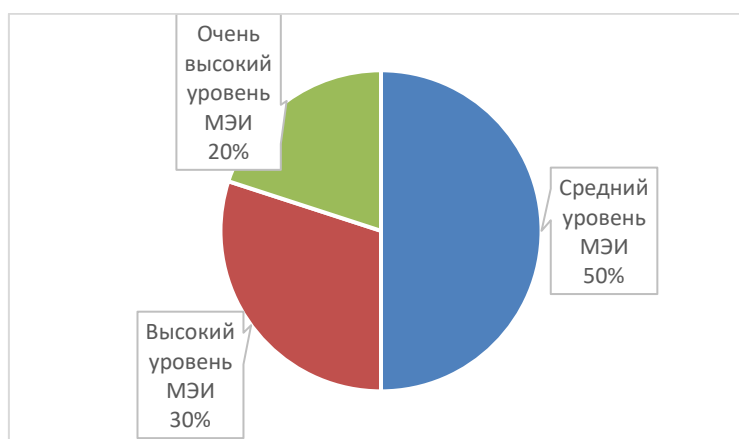


Рис. 1. Количественный состав пожилых людей с высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта (в %)

Рассмотрим количественный состав группы пожилых людей с высоким и средним уровнем межличностного эмоционального интеллекта. 50% обладают средним уровнем межличностного эмоционального интеллекта (40-

46 баллов), 30% обладают высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта (47-52 балла) и 20% обладают очень высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта (53 и выше). Интересно отметить, что 80% пожилых людей с высоким и средним уровнем межличностного эмоционального интеллекта обладают низким уровнем внутриличностного эмоционального интеллекта (34-38 баллов), при этом пожилые люди с очень высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта также обладают средним и высоким уровнем внутриличностного эмоционального интеллекта. То есть, способностью понимания и управления своими эмоциями, а не эмоциями своего партнера. Неспособность понимания собственных эмоций может отразиться на понимании ценности собственных интересов и выбора стратегии поведения в конфликте.

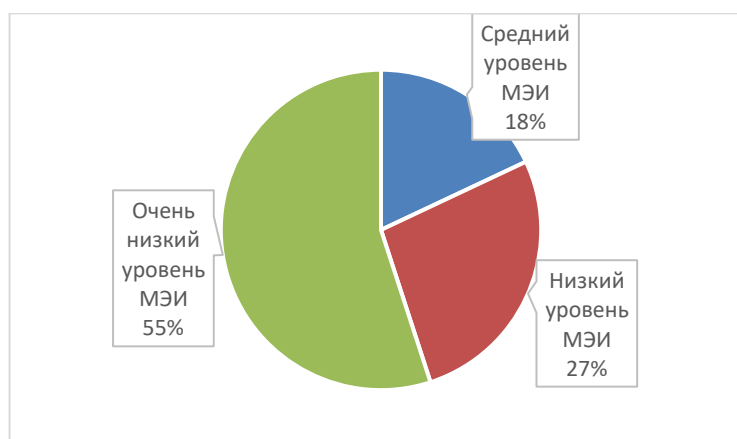


Рис. 2. Количественный состав пожилых людей с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта (в %)

Рассмотрим количественный состав группы пожилых людей с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта. 55% обладают очень низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта, а 45% обладают низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта. Показатели внутриличностного эмоционального интеллекта у этой группы более разнообразны, чем у первой группы. 55% обладают очень низким уровнем внутриличностного эмоционального интеллекта, 27% обладают низким уровнем внутриличностного эмоционального интеллекта, а 18% обладают средним уровнем внутриличностного эмоционального интеллекта.

Значения показателей в целом ниже у пожилых людей с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта, чем у пожилых людей с высоким и средним уровнем межличностного эмоционального интеллекта.

В таблице 3.1 представлены средние значения результатов тестирования пожилых людей по опроснику эмоционального интеллекта. Результаты представлены в таблице в следующем порядке: субшкалы («*Понимание чужих эмоций*», «*Управление чужими эмоциями*», «*Понимание своих эмоций и управление*», «*Управление своими эмоциями*») и состоящие из них шкалы («*Межличностный эмоциональный интеллект*», «*Внутриличностный эмоциональный интеллект*», «*Понимание эмоций*», «*Управление эмоциями*»).

Значение показателя «*Межличностный эмоциональный интеллект*» состоит из суммы значений показателей «*Понимание чужих эмоций*» и «*Управление чужими эмоциями*». Показатель «*Внутриличностный эмоциональный интеллект*» состоит из суммы значений показателей «*Понимание своих эмоций*», «*Управление своими эмоциями*», «*Контроль экспрессии*». Значение показателя «*Понимание эмоций*» состоит из суммы значений показателей «*Понимание чужих эмоций*» и «*Понимание своих эмоций*». В свою очередь, значение показателя «*Управление эмоциями*» является суммой значений следующих показателей: «*Управление чужими эмоциями*», «*Управление своими эмоциями*», «*Контроль экспрессии*».

Таблица 3.1

Статистическое сравнение свойств эмоционального интеллекта пожилых людей с высоким и низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта по методике эмоционального интеллекта Д.В. Люсина

Респонденты	Понимание чужих эмоций	Управление чужими эмоциями	Понимание своих эмоций	Управление своими эмоциями	Контроль экспрессии	Межлично- стный эмоциональ- ный интеллект	Внутрилич- ностный эмоциональ- ный интеллект	Понимание эмоций	Управление эмоциями
Пожилые люди с высоким уровнем МЭИ	26,5	20,2	16,5	12,3	8,7	46,7	37,5	43,0	41,2
Пожилые люди с низким уровнем МЭИ	17,4	16,1	14,8	10,9	8,4	33,5	34,1	32,2	35,4
T-критерий	5,3	2,8	2,6	1,06	0,3	5,5	1,5	3,7	2,5
P ≤	0,001	0,05	0,01	-	-	0,01	-	0,001	0,05

Так как разделение респондентов проводилось на основе показателя *«Межличностный эмоциональный интеллект»*, также выявлены статистически значимые различия ($p \leq 0,01$) по этому показателю. Данный показатель означает способность к пониманию и контролю эмоций, мотивов и намерений другого человека.

Также обнаружены статически значимые различия средних показателей по составляющим *«Межличностный эмоциональный интеллект»* менее крупным показателям - *«Понимание чужих эмоций»* и *«Управление чужими эмоциями»*. Средние значения по вышеназванным показателям значительно выше у пожилых людей с высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта, что объясняется их непосредственной связью с уровнем развития межличностного эмоционального интеллекта.

Важно отметить, что различия средних показателей по показателю *«Понимание чужих эмоций»* особенно значительны ($p \leq 0,001$). Этот показатель отвечает за способности человека к эмпатии, что является одной из основных черт развитого межличностного эмоционального интеллекта.

Также наблюдается значительное различие средних значений пожилых людей с высоким и низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта по показателю *«Понимание своих эмоций»* ($p \leq 0,01$). Пожилые люди с высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта обладают более развитым навыком понимания собственных эмоций, чем пожилые люди с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта.

Выявлены статистически значимые различия по показателю *«Понимание эмоций»* ($p \leq 0,001$). Так как значения по дополнительным показателям *«Понимание чужих эмоций»* и *«Понимание своих эмоций»* выше у пожилых людей с высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта, значения по данному показателю также значительно выше у

пожилых людей с высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта.

Наблюдаются статистически значимые различия по показателю «Управление эмоциями» ($p \leq 0,05$). Несмотря на то, что различия средних значений по двум составным показателям – «Управление своими эмоциями» и «Контроль экспрессии» незначительны, в качестве определяющего разницу элемента выступил третий составной показатель – «Управление чужими эмоциями».

На основе вышеописанной информации можно сделать вывод, что пожилые люди с высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта обладают более высокими навыками понимания и контроля своих эмоций и эмоций партнера, чем пожилые люди с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта.

Перейдем к рассмотрению статистического анализа результатов проведения диагностики по методике **выбора стратегии поведения в конфликте по К.Томасу**.³ Методика выбора стратегии поведения в конфликте по К.Томасу позволяет определить доминирующую стратегию конфликто разрешения. Максимальное количество баллов, которое можно набрать по каждому показателю – 12. Доминирующая стратегия поведения определяется по показателю с наибольшим количеством набранных баллов (см. рис.3).

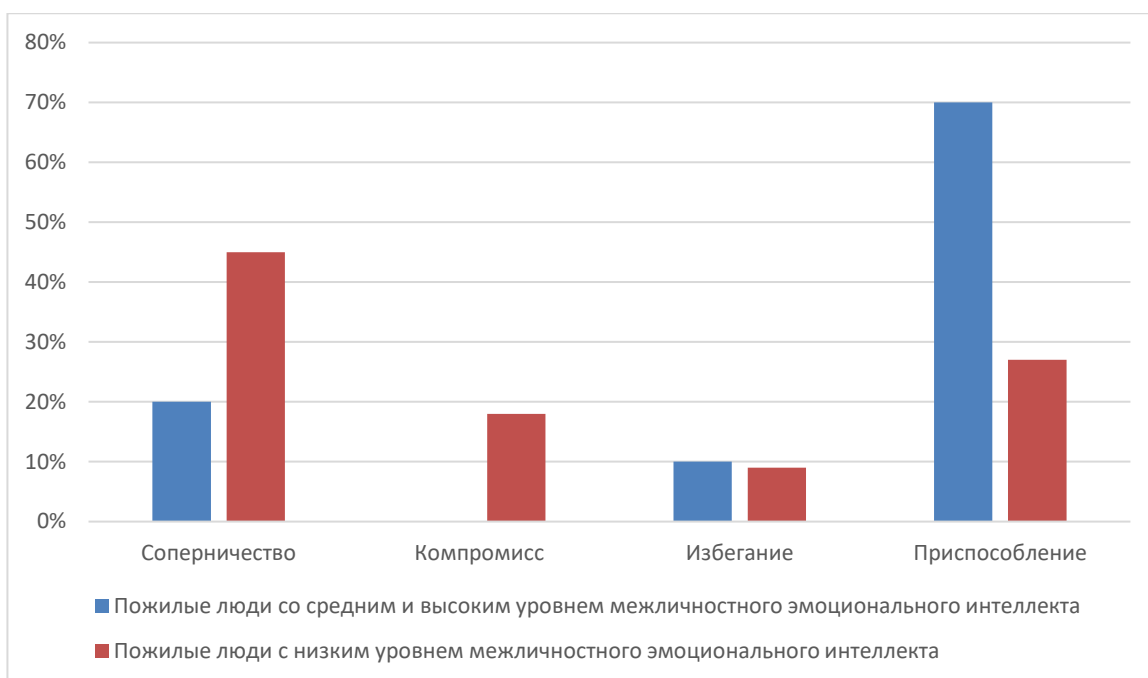


Рис.3. Выраженность стратегий поведения в конфликте у пожилых людей с различным уровнем МЭИ (в %)

У 70% пожилых людей с высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта доминирующей стратегией оказалась стратегия «Приспособление». 50% респондентов набрали балл, близкий к максимальному (10 и 11 баллов). При этом ни один пожилой человек со средним или высоким уровнем МЭИ не набрал высокий балл по показателям «Сотрудничество» или «Компромисс», что подтверждает выдвинутую теорию о ригидности пожилых людей и их нежелании совместно работать над разрешением конфликтов и идти на уступки.

У пожилых людей с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта доминирующей стратегией оказалась стратегия «Соперничество» – 45% пожилых людей определили эту стратегию как доминирующую, при этом 36% респондентов набрали высший балл по данному показателю (10-12 баллов). 9% пожилых людей с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта набрали высший балл по показателям «Компромисс» и «Избегание». Стратегии «Сотрудничество» и «Приспособление» показали средний результат, не выдвигаясь ни у одного

респондента в качестве доминирующей. Из этого можно сделать вывод, что пожилые люди с низким уровнем МЭИ предпочтительно выбирают полное удовлетворение собственных интересов либо игнорирование конфликта без принятия во внимание интересов второй стороны. Соотношение результатов групп с различными показателями межличностного эмоционального интеллекта показано на рисунке 3. На рисунке не указана стратегия сотрудничество, так как она была выявлена в качестве доминирующей у 0% пожилых людей, прошедших диагностику.

Сравнительный анализ показателей конфликтности пожилых людей осуществлялся с использованием методов параметрической математической статистики t – критерия Стьюдента. В таблице 3.2 представлен количественный сравнительный анализ сформированных стратегий поведения в конфликтной ситуации у пожилых людей со средним и высоким уровнем МЭИ и низким уровнем МЭИ.

Таблица 3.2

Статистическое сравнение выбора стратегии поведения в конфликте у пожилых людей с различным уровнем МЭИ по методике К.Томаса

Респонденты	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
Пожилые люди с высоким уровнем МЭИ	3,6	5,9	5,3	6,7	8,5
Пожилые люди с низким уровнем МЭИ	5,4	5,6	7,4	6,3	5,2
T-критерий	0,8	0,6	2,6	0,5	2,5
$P \leq$	-	-	0,01	-	0,05

Данные таблицы 3.2 свидетельствуют о наличии статистически значимых различий в выборе стратегий поведения в конфликте у пожилых людей с различным уровнями МЭИ.

Стратегию «*Компромисс*» чаще предпочитают пожилые люди с низким уровнем МЭИ, что выражается в достоверном уровне статистически значимых различий ($p \leq 0,01$). Данная стратегия не приводит к полному разрешению конфликта, однако её выбор может быть вызван неспособностью человека с низким уровнем МЭИ понять интересы, чувства и эмоции другого человека. Поэтому стратегия взаимных уступок может быть оптимальным вариантом.

Значимые различия выявлены в средних значениях показателя «*Приспособление*» (уровень значимости – $p \leq 0,05$). Особенностью этой стратегии является разрешение конфликта в пользу другой стороны, без учета собственных интересов и целей. Данную стратегию предпочитают пожилые люди со средним или высоким уровнем МЭИ. Этому способствует развитая эмпатия. Поэтому возможной причиной выбора именно этой стратегии является желание сохранить имеющиеся отношения.

Стратегию «*Соперничество*» чаще выбирают пожилые люди с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта. Данная стратегия подразумевает ориентацию на достижение собственных целей, без учета интересов другой стороны. Статистические различия средних показателей незначительны, однако намечается тенденция в различии выбора данной стратегии. При расширении выборки возможно возрастание значимости различий средних значений по данному показателю. Средний балл критериев «*Сотрудничество*» и «*Избегание*» практически не отличается у обеих групп.

Перейдем к рассмотрению результатов статистического анализа установок близких отношений – избегания, беспокойства, тревожности и близости на основе **опросника близких отношений Н.В.Сабельниковой, Д.В.Каширского⁴ и Шкале близких отношений К.Бреннан и Р.К.Фрейли⁵** (см. табл. 3.3.)

Статистическое сравнение установок близких отношений у пожилых людей различным уровнем МЭИ

Респонденты	По опроснику Н.В.Сабельниковой, Д.В.Каширского		По шкале близких отношений К.Бреннан и Р.К.Фрейли	
	Избегание	Беспокойство	Тревожность	Близость
Пожилые люди с высоким уровнем МЭИ	38,3	64,8	7,6	3,3
Пожилые люди с низким уровнем МЭИ	54,4	65,6	6,5	8,9
Т-критерий	2,65	0,2	1,00	4,5
$P \leq$	0,01	-	-	0,01

На основе данных таблицы 3.3 можно выявить статистически значимые различия по показателю «*Избегание*» ($p \leq 0,01$). Данный показатель отражает избегание близких отношений, нежелание делиться своими переживаниями с другим человеком. Избегание близких отношений гораздо более выражено у пожилых людей с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта.

Также выявлены статистически значимые различия средних значений по показателю «*Близость*» ($p \leq 0,01$) по шкале близких отношений К.Бреннан и Р.К.Фрейли. Данный показатель отражает насколько близкие отношения допустимы для опрашиваемого человека. Значения по данному показателю значительно выше у пожилых людей с высоким межличностным эмоциональным интеллектом.

Данные таблицы 3.3 свидетельствуют о незначительных различиях у членов обеих групп по показателям «*Беспокойство*» и «*Тревожность*». Однако значения данных показателей у обеих групп высокие. На основании этого можно сделать вывод, что вне зависимости от уровня межличностного эмоционального интеллекта, у пожилых людей наблюдается тенденция к тревожному восприятию своих отношений.

Проанализировав ответы опрошенных пожилых людей, можно прийти к выводу, что общей тенденцией является желание контроля своей и чужой жизни. Отсюда возникает конфликт между желанием близости (доступ к контролю) и избеганием близости (сохранение самоконтроля и личных границ). Такой конфликт способствует появлению различных конфликтных ситуаций, которые могут привести к ухудшению межличностных отношений.

Следующая методика, по которой выявлены значимые различия между пожилыми людьми с различным уровнем межличностного эмоционального интеллекта – это **методика диагностики самооценки психических состояний по Г.Айзенку**. Она позволяет лучше понять общее состояние респондентов и обобщить ранее полученную информацию. Данная методика содержит четыре показателя – «*Тревожность*», «*Фрустрация*», «*Агрессивность*» и «*Ригидность*». Низкий уровень включает от 0 до 7 баллов, средний – от 8 до 14 баллов, высокий – от 15 до 20 баллов.

На рисунке 4 изображены показатели пожилых людей с высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта.

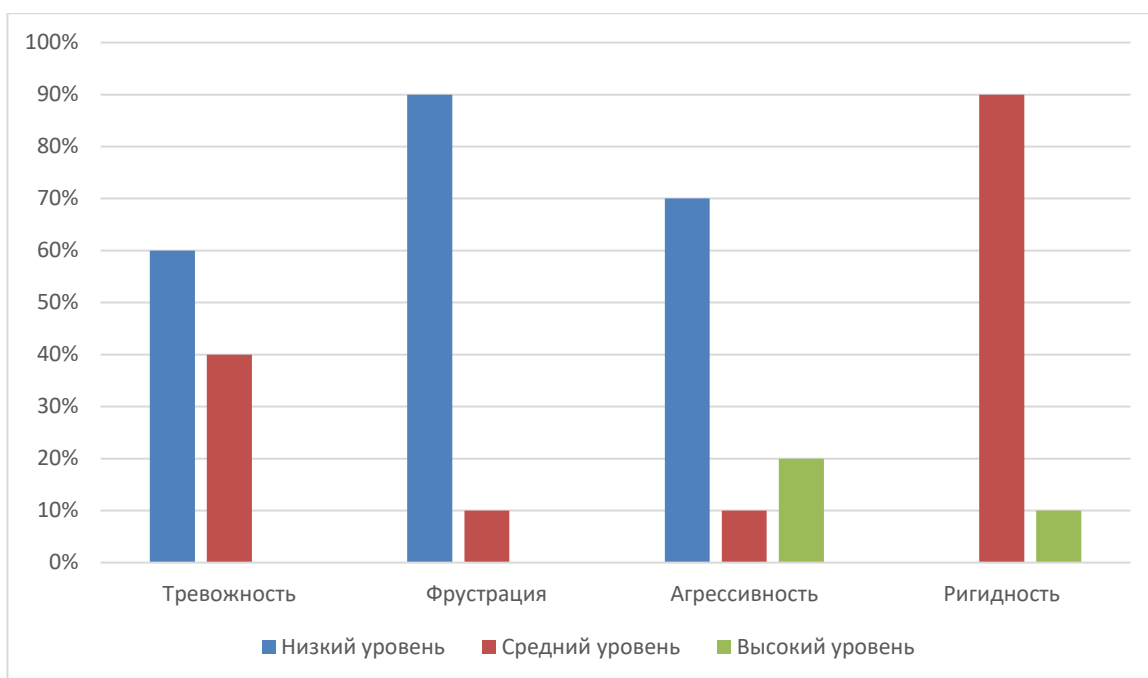


Рис.4. Показатели группы с высоким уровнем МЭИ по методике самодиагностики психических состояний по Г. Айзенку (в%)

Низкий уровень тревожности был выявлен у 60% пожилых людей со средним и высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта, средний – у 40%. Также был обнаружен низкий уровень фрустрации у 90% пожилых людей с высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта. Преобладает низкий уровень агрессивности – у 70% пожилых людей с высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта, при этом у 20% агрессивность высокая. Все пожилые люди с высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта набрали либо средний (90%), либо высокий (10%) балл по показателю «Ригидность».

На рисунке 5 изображены показатели пожилых людей с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта.

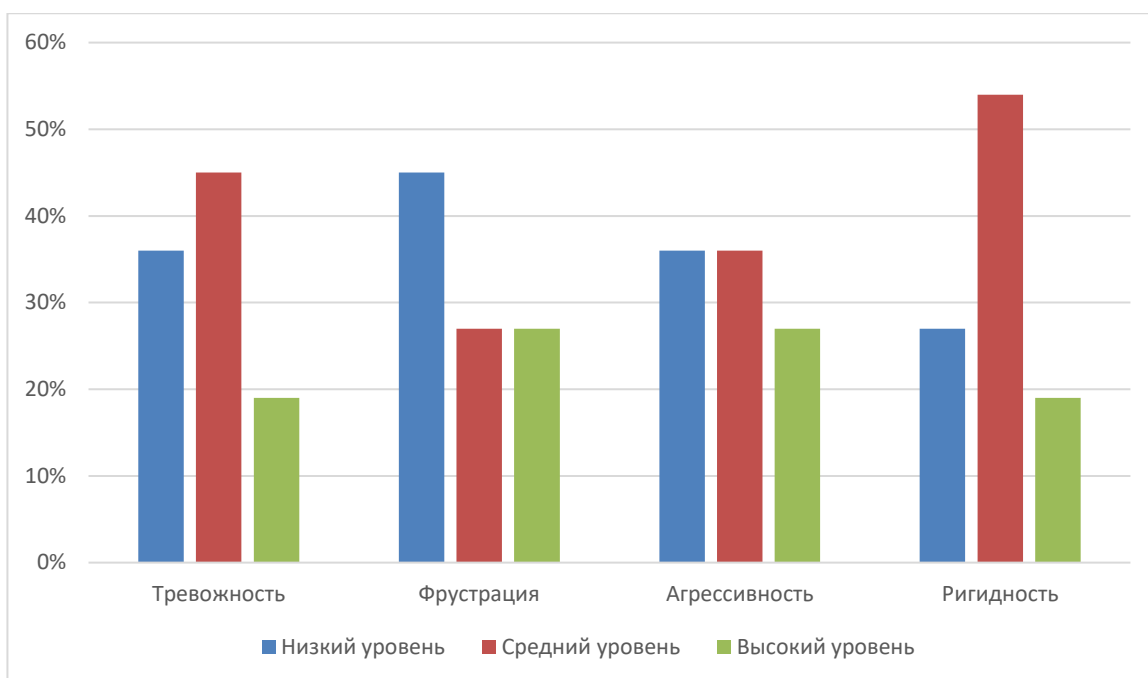


Рис.5. Показатели группы с высоким уровнем МЭИ по методике самодиагностики психических состояний по Г. Айзенку (в%)

У пожилых людей с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта каждый показатель представлен тремя уровнями выраженности (низким, средним, высоким). По показателю «Тревожность» 36% пожилых людей с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта получили низкий результат, 46% получили средний результат и 18% получили высокий результат. У 46% пожилых людей с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта была выявлена низкая ригидность, средний и высокий уровень ригидности выявлен у одинакового числа пожилых людей с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта – такой результат получили по 28% респондентов. Также одинаковое количество опрошенных пожилых людей получило низкий или средний результат по показателю «Агрессивность» - 36%, высокий результат при этом получили 28% опрошенных пожилых людей. Наиболее разнообразные результаты по показателю «Ригидность» - 28% пожилых людей с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта не обладают выраженной

ригидностью, у 55% процентов средне-выраженная ригидность и у 17% наблюдается ярко-выраженная ригидность.

Статистическое сравнение свойств самооценки психических состояний пожилых людей с высоким и низким уровнем развития межличностного эмоционального интеллекта по t-критерию Стьюдента представлено в таблице 3.4.

Таблица 3.4

Статистическое сравнение свойств самооценки психических состояний пожилых людей с различным уровнем МЭИ по методике Г.Айзенка

Респонденты	Тревожность	Фрустрация	Агрессивность	Ригидность
Пожилые люди с высоким уровнем МЭИ	7,4	5,6	6,7	10,5
Пожилые люди с низким уровнем МЭИ	9,0	9,0	9,8	11,2
T-критерий	1	1,7	1,3	0,3
$P \leq$	-	-	-	-

По данной методике не выявлено значимых различий между средними значениями групп. Однако на основе полученных значений можно обнаружить, что наметилась тенденция – средние значения по показателям «Тревожность», «Фрустрация», «Агрессивность» и «Ригидность» выше у пожилых людей с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта. Различия статистически незначимые, однако при расширении выборки возможно нахождение статистически значимых различий.

Особенностью семантического дифференциала является выбор между полярно различающимися вариантами ответа (например, активный –

пассивный). При этом респондент должен выбрать один вариант, набрав за ответ от -3 до 3 баллов. Максимально возможный балл по каждому критерию – 18. В таблице 3.5 указана сумма баллов по вопросам, относящимся к показателям «Оценки», «Сила», «Активность».

Таблица 3.5

Статистическое сравнение показателей семантического дифференциала «Я в межличностных отношениях» у пожилых людей с различным уровнем МЭИ

	Оценки	Сила	Активность
Пожилые люди с высоким уровнем МЭИ	9,8	0,9	3,2
Пожилые люди с низким уровнем МЭИ	8,4	7,2	4,6
T-критерий	0,7	2,1	0,5
P ≤	-	0,05	-

Наблюдаются статистически значимые различия по показателю «Сила» ($p \leq 0,05$). Показатель «Сила» означает уровень воздействия пожилого человека на другого субъекта отношений. Как можно увидеть по таблице, пожилые люди с высоким и средним уровнем межличностного эмоционального интеллекта имеют тенденцию негативно оценивать свое влияние в межличностных отношениях. Это означает, что данные пожилые люди чаще ставят интересы других людей выше своих. Данная теория подтверждается результатами предыдущих методик – по данным методики

К.Томаса заметно, что предпочтительными стратегиями урегулирования конфликта являются избегание и приспособление.

Таким образом, при проведении сравнительного статистического анализа пожилых людей со средним и высоким уровнем МЭИ и низким уровнем МЭИ были выявлены значимые различия в способности определять эмоции, чувства и интересы других людей и навыках межличностного общения и влияния на других людей.

Пожилые люди со средним и высоким уровнем МЭИ лучше понимают близких людей. При этом они часто ставят интересы партнера выше собственных, так как не обладают достаточным уровнем влияния в отношениях. Они предпочитают сохранять хорошие отношения вместо того, чтобы удовлетворять свои интересы в конфликте. При этом их интересы не меняются, так как наблюдается высокий уровень ригидности. Пожилые люди со средним и высоким уровнем МЭИ чаще выбирают стратегии избегания и приспособления. Таким образом, возникающие конфликты не разрешаются, так как удовлетворяются интересы только одной стороны.

Пожилые люди с низким уровнем МЭИ обладают менее выраженными навыками определения эмоций и мотиваций близких людей. При этом у них наблюдается высокий уровень агрессивности и более высокий уровень влияния в отношениях. Они предпочитают стратегии соперничества или компромисса. То есть, они ориентированы на удовлетворение собственных интересов в конфликте. Высокий уровень ригидности определяет невозможность уступок или изменения интересов. Таким образом, конфликты так же не разрешаются, но при этом переходят в острую фазу в случае, если партнер не выбирает стратегию приспособления соответственно.

3.2. Гуманитарный инновационный проект «Программа психологической работы с пожилыми людьми по укреплению эмоциональных и социальных навыков для профилактики конфликтов»

На основе вышеописанного исследования был подготовлен гуманитарный инновационный проект «Программа психологической работы с пожилыми людьми по укреплению эмоциональных и социальных навыков для профилактики конфликтов». Программа состоит из десяти занятий. Её **цель** – профилактика конфликтных ситуаций с пожилыми людьми путём развития межличностного эмоционального интеллекта.

Условия реализации программы. Для ее эффективной реализации необходимо предоставление отдельного тренингового помещения с соответствующим материально-техническим оснащением.

Принципы реализации программы. При проведении занятий должны соблюдаться следующие принципы: принцип «здесь и сейчас», принцип эмоциональной активности, уважения говорящего и принцип конфиденциальности.

Форма реализации программы. Работа проводится в тренинговом помещении при участии профессионального социального психолога.

Таблица 3.6

Тематический план программы психологической работы с пожилыми людьми

Тема занятия	Упражнение
Проведение диагностического среза	Проведение первичного диагностического среза по представленному выше диагностическому инструментарию

	для мониторинга успешности программы
Знакомство и установление уважительного отношения друг к другу	«Рукопожатие или поклон», «Лабиринт», рефлексия
Развитие навыков установления социальных отношений	«Общение руками», «Холодный суп», рефлексия
Развитие навыков установления эмоциональных отношений	«Случай в лифте», «Мудрец», рефлексия
Улучшение психологического климата	«Я хочу тебе подарить», «Зеркало», рефлексия
Развитие навыков снятия физического напряжения	«Огонь и лёд», «Дождик», рефлексия
Развитие эмпатии, умения активного слушания	«Правда или вымысел», «Каким я тебя вижу», рефлексия
Развитие эмпатии, умения нерефлексивного слушания	«Резервуар», «Я на твоём месте», рефлексия
Самораскрытие, понимание своей позиции в ситуации общения	«Имя и эпитет», «Второй план», рефлексия
Проведение диагностического среза	Проведение конечного диагностического среза по представленному выше диагностическому инструментарию для мониторинга успешности программы

В таблице 3.6 описаны темы проведенных занятий и упражнения, которые способствуют достижению тех или иных целей, поставленных в

соответствии с темой проведенного занятия. Упражнения подобраны таким образом, что проводится работа со всеми составляющими коммуникации – психофизиологическими реакциями, внутренними психоэмоциональными состояниями и реакциями на психоэмоциональное состояние другого человека. Также на первом и последнем занятии предусмотрено проведение диагностического среза для проведения мониторинга успешности или неуспешности разработанной программы.

Результаты анализа проведенного исследования также способствовали проектированию и разработке конечного продукта выпускной квалификационной работы, оформленного в виде информационной брошюры «Рекомендации по бесконфликтному общению с пожилыми людьми».

Результат работы оформлен в виде методического пособия, отражающего особенности коммуникации и работы с людьми пожилого и старческого возраста. Методическое пособие написано простым и лаконичным языком, доступно для понимания широкому кругу людей.

Результаты данного исследования могут быть использованы социальными работниками, психологами, а также родственниками и знакомыми пожилых людей. Конечный продукт выпускной квалификационной работы создан в целях ознакомления с бесконфликтными техниками коммуникации с пожилыми людьми.

Внедрение результатов проекта будет осуществляться на базе социальных центров и через сеть Интернет. Макет продукта представлен в приложении к выпускной квалификационной работе.

Выводы по третьей главе

Был проведен сравнительный статистический анализ показателей психологических особенностей пожилых людей с высоким и низким уровнем МЖИ. Сравнительный анализ выявил значимые различия в проявлении конфликтности пожилых людей.

Так, значимые различия выявлены по следующим показателям: выбор стратегии поведения в конфликте, избегание/близость в межличностных отношениях, межличностный эмоциональный интеллект, управление эмоциями. В группе пожилых людей со средним и высоким уровнем МЭИ наблюдается лучшее понимание партнера и ориентация на интересы партнера. Обратная ситуация наблюдается в группе пожилых людей с низким уровнем МЭИ.

Пожилые люди обеих групп различаются в выборе стратегии поведения в конфликте. Пожилые люди со средним и высоким уровнем МЭИ предпочитают выбор стратегии с ориентацией на интересы партнера, в то время как пожилые люди с низким уровнем МЭИ предпочитают выбор стратегии, позволяющей удовлетворить их интересы.

Согласно семантическому дифференциалу «Я в межличностных отношениях» пожилые люди с высоким уровнем МЭИ не имеют влияния на партнера в отношениях, в то время как пожилые люди с низким уровнем МЭИ обладают высоким уровнем влияния.

Обе группы обладают высоким уровнем ригидности, что предполагает невозможность конструктивного разрешения конфликтов. При этом у пожилых людей с низким уровнем межличностного эмоционального интеллекта наблюдается возможность перехода конфликта в острую фазу из-за высокого уровня агрессивности и влияния в межличностных отношениях.

Данное исследование позволило определить потребность в повышении уровня межличностного эмоционального интеллекта у пожилых людей и создании методического пособия для уменьшения количества возникновений конфликтных ситуаций при коммуникации с пожилыми людьми.

Вышеописанные особенности учтены при создании коммерческого продукта. На основе результатов проведенного исследования был подготовлен конечный продукт выпускной квалификационной работы, оформленный в виде методического пособия по бесконфликтному общению с пожилыми

людьми. Целевой аудиторией конечного продукта выпускной квалификационной работы являются социальные работники, члены семей пожилых людей.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В исследовании были изучены психологические особенности пожилых людей, их психоэмоциональные состояния, влияющие на возникновение конфликтных ситуаций и протекание межличностных конфликтов. Доля пожилых людей в обществе неизменно растет, при этом другие социальные группы мало информированы о психологических особенностях пожилого возраста, вследствие чего стигматизируют и изолируют пожилых людей. Так как пожилые люди входят в группу повышенной конфликтности, важно понимать, что при общении с ними необходимо соблюдать определенные методы бесконфликтного общения.

В ходе исследования подтвердилась гипотеза, что характер протекания конфликтной ситуации в пожилом возрасте различается в зависимости от уровня развития межличностного эмоционального интеллекта.

По результатам исследования были выявлены значимые различия в способности определять эмоции, чувства и интересы других людей и навыках межличностного общения и влияния на других людей. Обе группы показали высокий уровень ригидности мышления, предпочтительными стратегиями поведения оказались стратегии, предполагающие удовлетворение интересов только одной стороны либо игнорирование конфликта. При этом пожилые люди с высоким уровнем межличностного эмоционального интеллекта чаще ставят интересы других людей и отношения с ними выше собственных интересов.

Данное исследование позволило определить потребность в повышении уровня межличностного эмоционального интеллекта у пожилых людей и создании методического пособия для уменьшения количества возникновений конфликтных ситуаций при коммуникации с пожилыми людьми.

На основе анализа результатов проведенного исследования был спроектирован и разработан конечный продукт выпускной квалификационной

работы, оформленный в виде методического пособия по бесконфликтному общению с пожилыми людьми. Пособие представлено в виде информационной брошюры, написанной понятным для широкой аудитории языком. Целевой аудиторией конечного продукта выпускной квалификационной работы являются социальные работники, члены семей пожилых людей.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. **Абульханова-Славская, К.А.** Стратегия жизни / К.А. Абульханова-Славская. – М.: Мысль, 1991. – 155 с.
2. **Аверин, В.А.** Психология среднего возраста, старения, смерти / В.А. Аверин под. ред. А.А. Реана. – М.: Прайм-Еврознак, 2003. - С.10-47
3. **Александрова, Н.Х.** Особенности субъектности человека на поздних этапах онтогенеза. Автореф. дисс. ... д-ра психол. наук. – М., 2000. – 50 с.
4. **Александрова, М.Д.** Отечественные исследования социальных аспектов старения / М. Д. Александрова // Психология старости и старения: Хрестоматия / Сост. О.В. Краснова, А.Г. Лидерс. - М.: Академия, 2003. – 416 с.
5. **Ананьев, Б.Г.** Человек как предмет познания / Б. Г. Ананьев. – СПб.: Питер, 2001. – 288 с.
6. **Анцупов, А.Я.** Конфликтология / А.Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2000. – С.63-64
7. **Анцыферова, Л.И.** Поздний период жизни человека: типы старения и возможности поступательного развития личности // Психологический журнал. – 1996. - №6.
8. **Анцыферова, Л.И.** Психология старости: особенности развития личности в период поздней взрослости // Психологический журнал. - 2001. - Т.22. - №2. - С.3-15
9. **Анцыферова, Л.И.** Развитие личности и проблемы геронтопсихологии / Л. И. Анцыферова. – М.: Институт психологии РАН. - 2006. - 415 с.
10. **Балашова, Е.Ю.** Культурно-исторические детерминанты старения: прошлое и настоящее // Психологические исследования: электронный научный журнал. - 2017. - Т. 10. № 54. - С. 3

11. **Вдовина, М.В.** Межпоколенные конфликты в современной семье / М. В. Вдовина. - М.: Изд-во Моск. гуманит. ун-та, 2005. - 285 с.
12. **Веселкова, И.Н.** Проблемы здоровья и медико-социального обслуживания пожилых людей / И.Н.Веселкова, Е. В. Землянова // Психология старости и старения: Хрестоматия / Сост. О.В. Краснова, А.Г. Лидерс. - М.: Академия, 2003.
13. **Волынская, Л.Б.** Смысл середины жизни: подведение итогов как основа дальнейшего пути // Психология зрелости и старения. – 2002. - №1. – С. 18-26
14. Всемирный доклад о старении и здоровье ВОЗ [Электронный ресурс] / Всемирная организация здравоохранения, 2016 – Режим доступа: https://www.afro.who.int/sites/default/files/2017-06/9789244565049_rus.pdf(дата обращения: 04.04.2020)
15. **Всемирная организация здравоохранения:** сайт[Электронный ресурс]/ Всемирная организация здравоохранения, 2020. –Режим доступа: <https://www.who.int/ru/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-of-older-adults> (дата обращения: 12.03.2020)
16. **Гальтон, Ф.** Наследственность таланта: его законы и последствия / Ф.Гальтон – М.: Мысль, 1996. – 272 с
17. **Гасанова, П.Г.** Психология одиночества / П. Г. Гасанова, М.К. Омарова. – Киев: ООО "Финансовая Рада Украины", 2017. - С.55-56
18. **Головей, Л.А.** К проблеме развития субъекта деятельности // Психологические проблемы самореализации личности / под ред. Л. А. Коростылевой. СПб.: Изд-во СПбГУ. – 2007. – №11 – С. 29–40
19. **Головей, Л.А.** Психологическая зрелость личности / Под ред. Л.А. Головей. СПб.: Скифия-принт. – 2014. – 240 с.
20. **Головин, С. Ю.** Словарь практического психолога – Минск: Харвест, 1998. – С. 90

21. **Гришина, Н. В.** Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб., 2003. – С. 79-88, 205-207, 330-353
22. **Гришина, Н.В.** Психология конфликта 3-е изд. / Н. В. Гришина. – СПб.: Питер, 2018. – С.57-60
23. **Дерманова, И.Б.** Личностная зрелость: к определению психологического содержания // Вестник Санкт-Петербургского университета. Сер. 12. - 2010. - № 4. - С. 68–73
24. **Дмитриев, А.В.** Конфликтология / А. В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2000. – С.53-74
25. **Духновский, С.В.** Диагностика межличностных отношений / С.В. Духновский. – СПб.:Речь, 2010. – С.73-77
26. **Ермолаева, М.В.** Структура эмоциональных переживаний в старости / М. В. Ермолаева // Мир психологический. - 1999. - №2, с.123-132
27. **Казанцева, Т. В.** Адаптация модифицированной методики «опыт близких отношений» к. Бреннан и р. К. Фрейли / Т. В. Казанцева // Известия Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена. – 2008. – С.39-43
28. **Козлова, Т.З.** Саморегуляция и самооценка пенсионеров. // Психология зрелости и старения. – 2006. – №2. - С. 49 – 63
29. **Коржова, Е.Ю.** Психологическое познание судьбы человека / Е.Ю. Коржова. – СПб.: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена; Издательство «СОЮЗ». – 2002. – 334 с.
30. **Краснова, О.В.** Психология личности пожилых людей и лиц с ограничениями здоровья / О. В. Краснова, И.Н. Галасюк, Т.В. Шинина. – Москва, 2010. – С.72-80
31. **Лоренц, К.** Агрессия, или так называемое зло / К. Лоренц — «АСТ», 2017. – 134 с.
32. **Лукин, Ю.Ф.** Конфликтология: управление конфликтами / Ю. Ф. Лукин – М.: Академический проект, 2007. – С. 140-142

33. **Люсин, Д. В.** Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн // Психологическая диагностика. 2006. № 4. – С. 3-22
34. **Мещеряков, Б.** Большой психологический словарь / Сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко. – СПб.: Прайм – Еврознак, 2003. – 672 с.
35. **Никифоров, Г.С.** Геронтопсихология: учеб. Пособие / под ред. Г.С.Никифорова. – Санкт-Петербург: Изд-во Санкт-Петербургского ун-та, 2007. – 391 с.
36. **Новикова, И.А.** Особенности эмоциональной сферы лиц пожилого возраста с пограничными психическими расстройствами / И. А. Новикова, А.Г. Соловьев, В.В. Местечко // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. – 2014. – N 4 (27) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mprj.ru> (дата обращения: 04.04.2020)
37. **Осин, Е. Н.** Дифференциальный опросник переживания одиночества: структура и свойства / Е. Н.Осин, Д. А. Леонтьев // Психология. Журнал ВШЭ. - 2013. - №1. - С.55-81.
38. Опросник Басса-Дарки (вар.Осницкого) [Электронный ресурс] – <https://psytests.org/aggression/bussdurkee.html>
39. **Парфенова, О.А.** Забота о пожилых гражданах в государственных социальных сервисах: дис. канд. социолог. наук. [Электронный ресурс] // О.А. Парфенова. –СПб., 2016. – Режим доступа:<https://search.rsl.ru/ru/record/01005547902> (дата обращения: 25.03.2020)
40. **Пигров, К.С.** Экзистенциальный смысл настоящей старости // Философия старости. Геронтософия: сборник материалов конференции. Серия "Symposium". – СПб, 2002. – вып. 24. С.5-15
41. **Рубинштейн, С.Л.** Основы общей психологии / С.Л.Рубинштейн. – СПб.: Питер, 2002. – 720 с.

42. **Рыбалко, Е.Ф.** Возрастная и дифференциальная психология / Е. Ф. Рыбалко. – Л.: Изд-во Ленинградского университета, 1990. - 221 с.
43. **Рыбалко, Е.Ф.** Избранные труды по психологии. Дифференциально психологические проблемы развития человека / Е. Ф. Рыбалко под ред. Л.А.Головей. – СПб.: Изд-во С.-Петербур.ун-та. – 2010. – 347 с.
44. **Сабельникова, Н.В.** Опросник привязанности к близким людям / Сабельникова Н.В. // Психологический журнал. – 2015. - №4. – С.84-97
45. **Смолькин, А. А.** Бедность и социальный статус пожилых людей в современной России [Электронный ресурс]// Мониторинг. 2010. №3 (97). Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/bednost-i-sotsialnyu-status-pozhilyh-lyudey-v-sovremennoy-rossii> (дата обращения: 20.03.2020)
46. **Стрижицкая, О.Ю.** Основы психогеронтологии. — Санкт-Петербург: Издательство Санкт-Петербургского университета. – 2016. – 76 с.
47. Теория инстинктов социального поведения У.Макдугалла [Электронный ресурс] – https://studopedia.su/19_72072_teoriya-instinktov-sotsialnogo-povedeniya-umakdugalla.html
48. **Фрейд, З.** Психология бессознательного: сб. произведений / З. Фрейд. - М.:Просвещение. - 1989. - 448 с.
49. **Фролькис, В.В.** Старение мозга / В.В. Фролькис. – Л.:Наука, 1991. – 277 с.
50. **Холостова, Е.И.** Пожилой человек в обществе / Е.И. Холостова. - М.: Социально-технологический институт, 1999. – 320 с.
51. **Хорни, К.** Невротическая личность нашего времени 3-е изд. – М.: Академический проект, 2009. – 208с.
52. **Хузеева, Г.Р.** Межпоколенное взаимодействие пожилых и молодых людей: специфика коммуникации и образа старости // Психологические исследования – 2017. – Т.51, № 10. – С. 10
53. **Хьелл, Л.** Теории личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер. – СПб.: Питер–Пресс, 2008. – 608 с.

- 54.Энциклопедический словарь по психологии и педагогике. 2013 [Электронный ресурс] // Академик, 2000-2020. Режим доступа: https://psychology_pedagogy.academic.ru/17784/Старение (дата обращения: 17.12.2019)
- 55.**Cumming, E.** Growing old: The process of disengagement // Cumming E., Henry W.E. – N.Y.: Basic books, 1961
- 56.**Neugarten, B.L.** The Measurement of Life Satisfaction //Neugarten B.L.; Havighurst R.J.; Tobin S.S.–Journal of Gerontology, 1961, Vol. 16. - P.134 - 143
- 57.**Strehler, B.L.** General theory of mortality and aging // Strehler B.L., Mildvan A.S. – Science. 1960. Vol.132. P.14—21.
- 58.**Tucker, J.S.** Age-related changes in the associations of social network ties with mortality risk // Tucker J.S., Schwartz J.E., Clark K.M., Friedman H.S. – Psychology and Aging. – 1999.- Vol. 14. – P. 564–571

ПРИЛОЖЕНИЕ

КАК ОБЩАТЬСЯ С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ БЕЗ КОНФЛИКТОВ

КАК БЫТЬ, ЕСЛИ НЕЗНАКОМЫЙ ПОЖИЛОЙ ЧЕЛОВЕК СОЗДАЕТ КОНФЛИКТНУЮ СИТУАЦИЮ?

НЕ ОТВЕЧАЙТЕ АГРЕССИЕЙ НА АГРЕССИЮ! ИСПОЛЬЗУЙТЕ СВОЕ РАВНО УВАЖЕНИЕ И КОРРЕКТНОСТЬ. НИКОГДА НЕ ПЫТАЙТЕСЬ ВОЗВРАТИТЬ МЕСТО В АГРЕССИИ. ЧТОБЫ ОБЩАТЬСЯ С НЕЗНАКОМЫМ ЧЕЛОВЕКОМ ДО КОНЦА ВСТРЕЧИ.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ Я НЕ УМЕЮ ОБЩАТЬСЯ С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ БЕЗ КОНФЛИКТОВ? СМОТРИ ЗДЕСЬ

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ Я НЕ УМЕЮ ОБЩАТЬСЯ С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ БЕЗ КОНФЛИКТОВ? СМОТРИ ЗДЕСЬ

Ч ВАС ЧАСТО ВОЗНИКАЮТ КОНФЛИКТЫ С ПОЖИЛЫМИ РОДСТВЕННИКАМИ И ЗНАКОМЫМИ?

Неудивительно, ведь люди пожилого возраста – одна из групп потенциально конфликтных людей! Эта брошюра создана специально для вас – вы узнаете, почему пожилые люди конфликтны и как научиться с ними общаться с комфортом.

ПОЧЕМУ ВОЗНИКАЮТ КОНФЛИКТЫ С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ?

Причины много! Помните, что пожилые люди немного отличаются от нас, и их другое мировоззрение, ведь они родились и жили в другое время. Не забывайте также о физических и психологических возрастных изменениях.

Вспомните, всегда ли вы спокойны, когда в вас что-то бьют?

А КАКИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИЧИНЫ?

Прежде всего – кризис пожилого возраста. Пожилые люди терпят разрыв связей, их жизнь сильно меняется, поэтому они ищут поддержки в своем окружении. Они хотят чувствовать себя нужными и получать эмоции от других людей. Конфликт вымывает сильные, но негативные эмоции. Но это лучше, чем ничего.

1. НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ КОНФЛИКТОГЕНН

Что это? Это то, что выражает ваше негативное отношение к человеку. Оскорбления, угрозы, поддуживание, категоричная критика, обман, сымаки на других людей при получении критики или замечания...

КАК ОТ ЭТОГО ИЗБАВИТЬСЯ? ВСЕ ПРОСТО – НЕ СТАВЬТЕ СЕБЯ ВЫШЕ ДРУГИХ!

2. ДЕЛИТЕСЬ ЧУВСТВАМИ И ЭМОЦИЯМИ

Помогите пожилому человеку развить эмоциональный интеллект задавая вопросы о том, как он(а) себя чувствует, делитесь своими эмоциями и переживаниями.

Простая забота на постоянной основе творит чудеса! Вы начнете доверять друг другу – и отношения заметно улучшатся.

3. НЕ СПОРТЕ

Пожилые люди редко меняют свое мнение. Известный факт – чем старше человек, тем он менее гибок.

Если спора не избежать, то используйте неоспоримые факты и цифры, обращайтесь к высказываниям авторитетных для пожилого человека публичных личностей – актеров, ведущих, политиков...

4. РАЗГОВАРИВАЙТЕ О ВАЖНОМ

Во время кризиса пожилого возраста люди часто оглядываются назад. Иногда у них остается только семья, а старые знакомые уходят навсегда.

Поговорите об этих или других значимых для пожилого человека темах – так ваши отношения улучшатся, будет возникать меньше конфликтов.

5. СЛУШАЙТЕ

Не забывайте об активном слушании. Реагируйте на монолог собеседника – например, кивком головы.

Пожилые люди любят рассказывать истории и чувствовать себя нужными и значимыми.

6. НЕ АГРЕССИРУЙТЕ

Не отвечайте агрессией на агрессию! Пожилые люди могут провоцировать спор для получения эмоциональной реакции от собеседника.

В этом случае лучшее решение – нейтральная реакция или уход от конфликта.

Рис.6. Макет информационного буклета «Бесконфликтное общение с ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ»

